

Beschwerdemanagement an der Südschule

Grundsatz

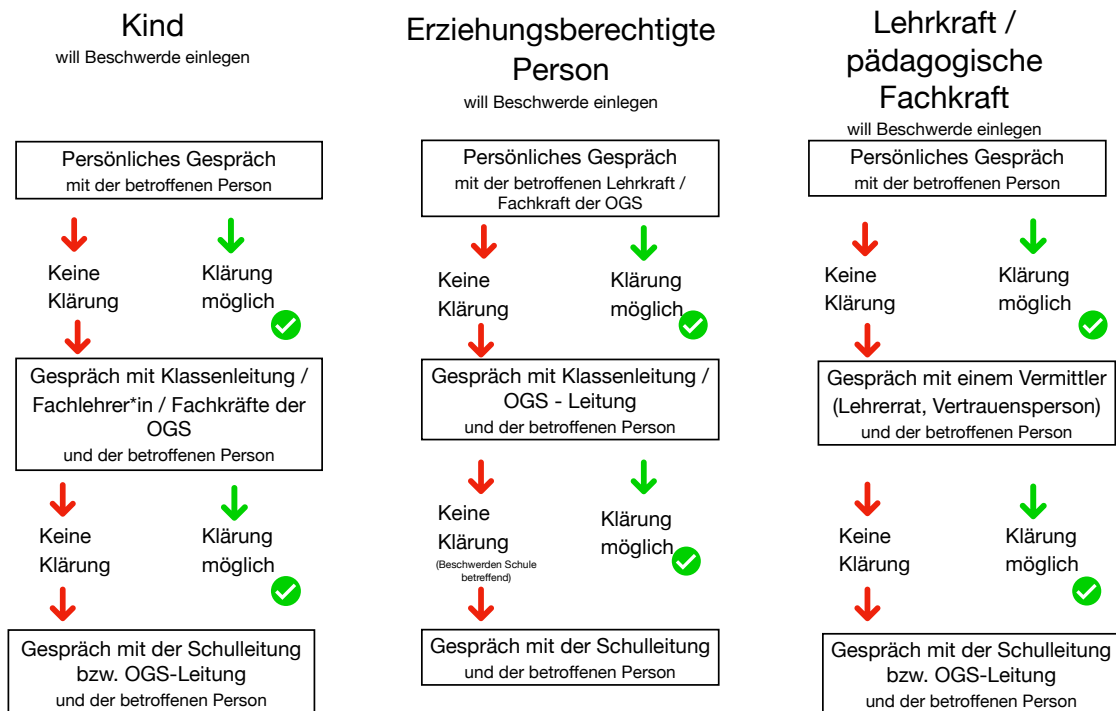
Für jedes Problem gilt:

Miteinander reden, nicht übereinander!

Wir suchen zeitnah das Gespräch mit der direkt betroffenen Person,
denn Konflikte werden dort behoben, wo sie entstehen.

Das Modell

Beschwerdemanagement



Urheberrecht: GGS Südschule Erfstadt-Lechenich

Beschwerdemanagement – unser Konzept

Das Schulleben läuft leider nicht immer harmonisch ab. Unstimmigkeiten gehören zum Alltag dazu, wenn Menschen unterschiedliche Erwartungen haben und miteinander arbeiten.

Wir möchten diese Konflikte **miteinander**, in **gegenseitiger Wertschätzung konstruktiv** lösen, so dass am Ende die beste Lösung gefunden wird.

Wir nehmen darum Beschwerden ernst und gehen den Problemen auf den Grund.

Dies kann im Schulalltag nicht direkt geschehen, aber wir möchten den Problemen **zeitnah** nachgehen und so schnell wie möglich eine Lösung finden.

Dafür beachten wir folgendes:

- Beschwerden sollten direkt, mündlich oder schriftlich (zum Beispiel über den Lernplaner) an die beteiligten Personen herangetragen werden. Da sich Beschwerden nicht in einem Gespräch auf dem Flur oder vor der Klassenzimmertür kurz vor dem Unterricht klären lassen, **vereinbaren Sie bitte einen verbindlichen und zeitnahen Termin per Mail oder Lernplaner.**
- Weiterhin ist zu beachten, dass **erziehungsberechtigte Person keinerlei Beschwerde- und/oder Weisungsbefugnis gegenüber anderen Schüler*innen haben.** Sollte es zu Konflikten zwischen Schüler*innen kommen, muss die Klassenlehrkraft der betroffenen Kinder informiert werden.
- Wird der Schulleitung eine Beschwerde direkt mitgeteilt, ohne dass ein Gespräch mit der betreffenden Person stattfand, so wird die Schulleitung auf den festgelegten Beschwerdeweg verweisen.
- Erst wenn in einem Gespräch mit der betreffenden Person **kein klärendes Ergebnis herbeigeführt** werden konnte, sollte man sich an weitere Personen - entsprechend der Grafik - wenden. Hierfür können Sie bei Bedarf einen Termin bei der Sekretärin vereinbaren.

Wir danken für Ihre Mitarbeit!

Das Team der Südschule